



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en la atención al cliente en
el centro médico Dakar Medic Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Leuni Lucy Aredo Jacobo (ORCID: 0000-0001-8271-707X)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios.

Por llenarme de bendiciones y permitido llegar hasta el final de este trabajo y haberme brindado salud para así lograr mis objetivos.

A mi madre.

Por el gran apoyo incondicional por siempre brindarme su amor, dedicación esfuerzo constante, por enseñarme con su ejemplo a ser una persona de excelentes valores de la cual hoy en día me siento muy orgullosa, quien me enseñó ser siempre luchadora y alcanzar mis metas trazadas.

A mis hermanas(os).

Por siempre inspirarme cada día ser un ejemplo que con sus palabras de motivación me ayudaron a llevar esta formación.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por otorgarme la vida y salud para el cumplimiento de mi meta y objetivo trazado, como también tener la sabiduría para poder finalizar este trabajo.

A mi familia quienes, con su gran apoyo incondicional, consejos y los valores entregados durante todos estos años que me han orientado mediante mi formación me enseñaron, hacer una persona de bien.

A la Universidad César Vallejo y a toda su plana de docentes, por acogerme a lo largo de toda mi carrera profesional.

También un agradecimiento especial a mi asesora, por su constante apoyo y confianza en mí mediante su orientación en este trabajo de investigación.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)...Aredo Jacobo Leuni Lucy cuyo título es: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en la atención al cliente en el centro médico Dakar Medic, Trujillo, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16...**(número)
Dieciséis.....(letras).

Trujillo (o Filial).....**08**.....de **Julio** del 2019


PRESIDENTE

Flor Alicia Calvanapón Alva


SECRETARIO

Nancy Deifilia Aguilar Aragón


VOCAL

Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo Leuni Lucy Aredo Jacobo con DNI 47418244, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo –Trujillo –la Libertad

Trujillo, julio 2019.



Leuni Lucy Aredo Jacobo

47418244

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población y muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de información	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS	38
ANEXOS	40

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el efecto de la gestión administrativa y calidad de servicio en la atención al cliente en el centro médico Dakar Medic, Trujillo, 2019. La investigación es de tipo aplicada, la presente investigación está enmarcada según el diseño no experimental de forma transversal, la técnica utilizada fue la encuesta como instrumento el cuestionario. La población está conformada por los colaboradores del centro médico, haciendo un total de 30 colaboradores, y la muestra está conformada por un total de 30 colaboradores, entre los resultados más relevantes tenemos que el 20.00% de los colaboradores indicaron que la gestión administrativa es buena, el 53.33% indicaron que es regular y el 26.67% indicaron que es malo. El 26.67% de los colaboradores indicaron que la calidad de servicio es bueno, el 46.67% indicaron que es regular y el 26.66% indicaron que es malo. Llegando a la siguiente conclusión: Luego de haber determinado y analizado los objetivos se puede determinar que la gestión administrativa tiene un efecto regular en la calidad de servicio del centro médico Dakar Medic Trujillo.

Palabras clave: Planificación, organización, dirección, control.

Abstract

The present investigation has like general objective to determine the effect of the administrative management and quality of service in the attention to the client in the medical center Dakar Medic, Trujillo, 2019. The investigation is of applied type, the present investigation is framed according to the design no experimental cross-sectionally, the technique used was the survey as a questionnaire instrument. The population is made up of the collaborators of the medical center, making a total of 30 collaborators, and the sample is made up of a total of 30 collaborators, among the most relevant results we have that 20.00% of the collaborators indicated that the administrative management is good , 53.33% indicated that it is fair and 26.67% indicated that it is bad. The 26.67% of the collaborators indicated that the quality of service is good, 46.67% indicated that it is fair and 26.66% indicated that it is bad. Arriving at the following conclusion: After having determined and analyzed the objectives it can be determined that the administrative management has a regular effect on the quality of service of the medical center Dakar Medic Trujillo.

Keywords: Planning, organization, direction, control.